

「お客さまからの苦情」受付状況ならびに対応状況(2018年度分)

1. お客さまからの苦情受付状況と概要

(1) 2018年度の苦情受付件数

2018年度(2018年4月1日～2019年3月31日)に寄せられた苦情件数は、前年度(1,052件)より260件減少し、792件となりました。

(2) 2018年度の苦情受付状況と傾向について

2018年度の苦情受付状況は下表のとおりです。

お客さまからの苦情は、苦情区分別に「契約・募集行為」、「契約の管理・保全・集金」、「保険金」、「その他」の4つの業務に分類しております。

【申出区分 苦情件数 比較表】

(単位:件)

項目	2018年度		2017年度		差異		
	受付件数	構成比(%)	受付件数	構成比(%)	受付件数	前年比(%)	
1. 契約・募集行為	(1)商品内容(担保内容、契約規定等)	78	9.8	103	9.8	-25	75.7
	(2)契約更改手続き(継続漏れ・忘れ等)	6	0.8	19	1.8	-13	31.6
	(3)募集行為	37	4.7	35	3.3	2	105.7
	(4)契約内容・条件などの説明不足・誤り	16	2.0	35	3.3	-19	45.7
	(5)契約の引受(制限・拒否等)	4	0.5	14	1.3	-10	28.6
	(6)保険料誤り・料率適用誤り	8	1.0	20	1.9	-12	40.0
	(7)接客態度	23	2.9	36	3.4	-13	63.9
	(8)帳票類(申込書・請求書・パンフレット等)	38	4.8	37	3.5	1	102.7
	(9)その他	100	12.6	176	16.7	-76	56.8
	小計	310	39.1	475	45.2	-165	65.3
2. 契約の管理・保全・集金	(1)証券未着・誤り	9	1.1	9	0.9	0	100.0
	(2)分割払い・口座引落し	29	3.7	54	5.1	-25	53.7
	(3)異動(手続き誤り・遅延・車両入替等)	54	6.8	89	8.5	-35	60.7
	(4)解約(手続き誤り・遅延・返戻保険料等)	17	2.1	21	2.0	-4	81.0
	(5)満期返戻(手続き誤り・満返金額等)	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	(6)接客態度	9	1.1	9	0.9	0	100.0
	(7)その他	23	2.9	17	1.6	6	135.3
	小計	141	17.8	199	18.9	-58	70.9
3. 保険金	(1)示談(認定)金額	27	3.4	38	3.6	-11	71.1
	(2)処理遅延・処理方法	142	17.9	169	16.1	-27	84.0
	(3)有無責	9	1.1	13	1.2	-4	69.2
	(4)接客態度	46	5.8	39	3.7	7	117.9
	(5)その他	74	9.3	99	9.4	-25	74.7
	小計	298	37.6	358	34.0	-60	83.2
4. その他	いずれの区分にも該当しないもの	43	5.4	20	1.9	23	215.0
合計		792	100.0	1,052	100.0	-260	75.3

2. お客様の声からの主な改善事例

自動車保険	多言語による事故対応について
ご不満	日本語が不得手なため、聞かれていることがなかなか理解できなかった。また何度も同じことを説明しなくてはならなかった。
対応状況 (2018年5月)	外国人との交通事故が増加傾向にあることをふまえ、2018年5月から15カ国語による事故対応を開始しました

自動車保険	サポート活用BOOKについて
ご不満	サポート活用BOOKの「インターネットでのお手続き方法」のページの文字や画像が小さくて見にくい。
対応状況 (2018年12月)	サポート活用BOOKの「インターネットでのお手続き方法」のページの構成を一部変更し、文字や画像を大きくしました。

以上